

WIRTUALNY AGENT

WIRTUALNY AGENT

Wirtualny Agent to technologia pozwalająca na przesunięcie prostych zadań komunikacyjnych do kanału automatycznego, dzięki czemu Agenci CC zyskują więcej czasu na obsługę zadań trudniejszych i przypadków niestandardowych. Dzięki nowoczesnym rozwiązaniom, bazującym na rozpoznawaniu języka naturalnego, możemy zapewnić pełną obsługę procesu biznesowego, nawet mimo braków kadrowych w organizacji.

Jednocześnie należy mieć świadomość, że Wirtualny Agent nie może w pełni zastąpić człowieka - współczesna technika nie jest jednak „idealna” (i nie wiadomo, czy kiedykolwiek taka będzie), zatem każda automatyzacja procesu wciąż wymaga wsparcia zespołu ludzkiego, który musi zająć się obsługą spraw niestandardowych i niezrozumiałych.

WIRTUALNY AGENT WSPOMAGA PRACĘ LUDZI

Wdrażając tanią i łatwą do użycia „automatyzację” kontaktu z Klientem przez Wirtualnego Agenta sprawiamy, że praca ludzi jest ciekawsza, a ogólna jakość obsługi Klienta wzrasta, bo sprawy standardowe załatwiane są szybciej, a sprawy nieszablonowe - lepiej.

JAK DZIAŁA WIRTUALNY AGENT?

Wirtualny Agent to oprogramowanie, które bazuje na Przetwarzaniu Języka Naturalnego (NLP - Natural Language Processing) w celu rozpoznania intencji wyrażonej przez Klienta. Moduł NLP może być zasilany bezpośrednio tekstem z kanału chat, lub przez rozpoznawanie mowy (ASR - Automatic Speech Recognition) w kanałach głosowych i video. Zwrotnie Wirtualny Agent komunikuje się tekstem, który może być również zamieniony na mowę przy pomocy syntezy (TTS - Text To Speech), a nawet wzbogacony o ruchomy awatar dla kanałów obsługujących grafikę (video lub chat).



W najprostszym ujęciu Wirtualny Agent zbiera od Klienta dane i udostępnia je dla kolejnych kroków procesu obsługowego. Dzięki możliwości dwukierunkowej interakcji z Klientem, aplikacja Wirtualnego Agenta jest w stanie dopytać o brakujące lub niezrozumiałe szczegóły, przekazać informację z systemów zewnętrznych czy obsłużyć proces identyfikacji lub autoryzacji użytkownika.

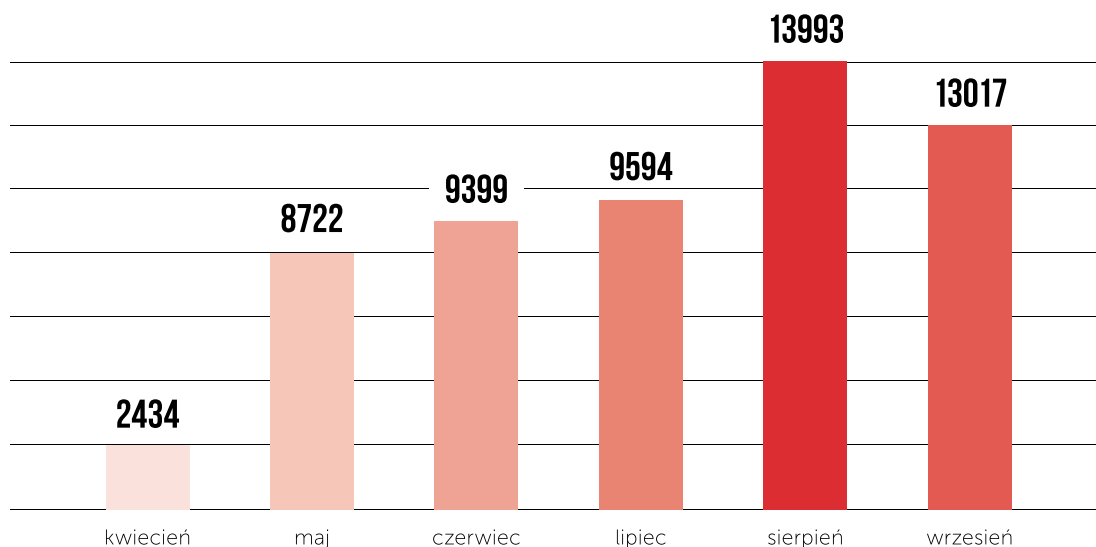
Całe rozwiązanie jest najczęściej „zagnieżdżone” w infrastrukturze Contact Center, aby wykorzystywać istniejące kanały obsługowe (np. dialer, czy platformę IVR) oraz w prosty sposób przekazać kontakt do Agenta, kiedy tylko zajdzie taka potrzeba (np. po osiągnięciu określonego etapu konwersacji lub napotkaniu problemu w obsłudze automatycznej).

PRZYKŁADOWE WDROŻENIE

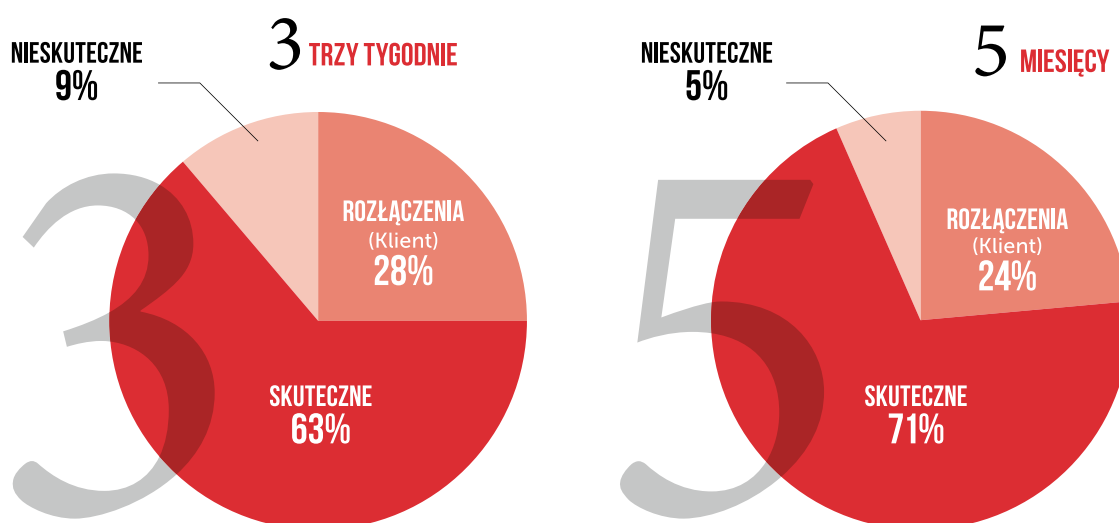
Zrealizowaliśmy system, który dzwoni do Klientów na koniec procesu obsługowego z pytaniem, czy likwidacja szkody została zakończona pomyślnie oraz z prośbą oceny całego procesu.

W oparciu o 3 kanały rozmówne, automat przeprowadził prawie 60 tysięcy połączeń w pięć miesięcy

57 TYSIĘCY PRZEPROWADZONYCH ROZMÓW



Najciekawsze jest porównanie wyników pracy systemu zaraz po uruchomieniu (3 tygodnie pracy) i po 5 miesiącach:



Widzimy tu zarówno spadek wskaźnika rozłączeń, jak i połączeń nieskutecznych, czyli takich, z którymi Wirtualny Agent nie mógł sobie poradzić i musiał przełączyć rozmowę do pracownika CC. Interpretujemy to jako adaptację Klientów do nowej technologii. Wnioski z wdrożeń pokazują, że zarówno Firmy dostrzegły potencjał Wirtualnego Agenta, jak i Klienci są gotowi na wprowadzenie inteligentnych automatów do wsparcia obsługi kontaktu.

OBSZARY POTENCJALNYCH ZASTOSOWAŃ WIRTUALNEGO AGENTA

Wirtualny Agent może być stosowany wszędzie tam, gdzie w procesie obsługowym mamy prostą, masową komunikację z Klientem. Jednocześnie należy pamiętać o tym, że „maszyna” najprawdopodobniej nie będzie w stanie zapewnić pełnej obsługi całego procesu biznesowego, a tylko jego wydzielonych i ściśle zdefiniowanych fragmentów, które mogą być potraktowane jako podprocesy procesu głównego, obsługiwanego w tradycyjny sposób oraz przejmującego rozmowy, w których maszyna sobie nie radzi. Pomimo tych niedoskonałości technologicznych, Wirtualny Agent może już teraz przynieść wymierne korzyści w obsłudze „atomowych” zadań komunikacyjnych, np.:

- Interpretacja tematu rozmowy w procesie routingu (i przekazanie kontaktu do właściwego działu/specjalisty)
- Identyfikacja / Autoryzacja użytkownika (w tym możliwość weryfikacji biometrycznej)
- Przyjęcie zamówienia (produkty weryfikowane z listą dostępnych towarów)
- Przyjęcie standardowego zgłoszenia (reklamacja, szkoda, wnioski etc.)
- Potwierdzanie danych w procesie biznesowym
- Przypomnienie o terminie spłaty lub wizyty
- Przyjęcie danych osobowych / adresowych
- Ankiety satysfakcji i badania opinii
- „Miękką” windykacją
- i wiele, wiele innych...



„Wirtualny Agent nie jest niczym nowym na rynku, ta technologia rozwija się od lat. Natomiast dopiero teraz zaistniały warunki, zarówno jakościowe, jak i kosztowe, w których wdrażanie tej technologii ma głębszy sens, co zresztą obserwujemy przez ilość trafiających do nas zapytań ofertowych. Tak, wydaje się, że to jest właśnie ten moment, kiedy Wirtualny Agent na stałe wejdzie do obsady Contact Center.”

ZALETY WIRTUALNEGO AGENTA

- Pracuje w trybie ciągłym 24/7/365
- Zapewnia jednolity poziom obsługi
- Zapewnia zgodność z formalno-prawnym procesem obsługowym
- Skracza czas obsługi procesu przez Agenta
- Przejmuje większość frustrującej, powtarzalnej pracy Agentów
- Daje Agentom więcej czasu na obsługę spraw niestandardowych
- Skracza czas oczekiwania na połączenie z Agentem
- Podnosi bezpieczeństwo procedur identyfikacji i autoryzacji

Porozmawiajmy o twoich potrzebach – systemy Contact Center budujemy od lat, możemy pomóc w każdym projekcie. Mamy wiedzę i doświadczenie, którymi chętnie się podzielimy.

cc@sprint.pl



KORZYŚCI Z WDROŻENIA

- Wzrost wydajności CC przy dotychczasowej obsadzie
- Podniesienie wskaźników jakości obsługi Klienta
- Uwolnienie zasobów do realizacji innych zadań
- Redukcja ryzyk proceduralnych
- Redukcja rotacji kadr
- Obniżenie kosztów operacyjnych CC

KAŻDY DZIEŃ PRZYNOŚI NOWE WYZWANIA

WYBIERZ PARTNERA,
KTÓRY POMOŻE CI
IM SPROSTAĆ

OLSZTYN

ul. Jagiellończyka 26
10-062 Olsztyn

tel.: +48 89 522 11 00
fax: +48 89 522 11 25

olsztyn@sprint.pl

GDAŃSK

ul. Budowlanych 64E
80-298 Gdańsk

tel.: +48 58 340 77 00
fax: +48 58 340 77 01

gdansk@sprint.pl

WARSZAWA

ul. Inflancka 4
00-189 Warszawa

tel.: +48 22 826 62 77
fax: +48 22 827 61 21

warszawa@sprint.pl

BYDGOSZCZ

ul. Przemysłowa 15
85-758 Bydgoszcz

tel.: +48 52 365 01 01
fax: +48 52 365 01 11

bydgoszcz@sprint.pl

SZCZECIN

ul. Heyki 27C
70-631 Szczecin

tel. + 48 91 485 50 00
fax: +48 91 485 50 12

szczecin@sprint.pl